

September 2014

Fakta:

**Patienters oplevede barrierer i kommunikationen med personalet
– en kvalitativ og kvantitativ analyse**

Analysen afdækker, i hvilken grad patienter eventuelt afholder sig fra at stille spørgsmål og sige til og fra i samtaler med personalet under deres indlæggelse på sygehuset. Det er den første danske analyse, der afdækker patienternes oplevede barrierer i mødet med sundhedsvæsenet.

Analysen er foretaget af Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse på vegne af projektet Hej Sundhedsvæsen, der er et samarbejde mellem Dansk Selskab for Patientsikkerhed og TrygFonden.

METODE

Analysens resultater er baseret på en kombination af en kvalitativ fokusgruppe- og kvantitativ spørgeskemaundersøgelse.

I marts 2014 blev der udført tre fokusgruppeinterview blandt patienter og pårørende med seks deltagere i hver. Formålet var at afdække, om der var barrierer og i så fald, hvilke barrierer det drejede sig om.

I juni 2014 blev der udsendt et valideret spørgeskema med posten for at få et billede af omfanget af de barrierer, fokusgrupperne afdækkede. Spørgeskemaet blev sendt til et repræsentativt udvalg af 1000 danskere, der har været indlagt en eller flere gange i maj eller juni 2014 og er over 18 år. Raske fødende blev ikke taget med. Svarprocenten var 53 %, hvilket ligger på niveau med andre danske undersøgelser af patientoplevelser.

RESULTATER

Den kvalitative undersøgelse viste, at mange patienter oplever en god dialog, men at de også oplever barrierer i større eller mindre grad. Overordnet kan barriererne inddeles i seks temaer: patientens sårbarhed, afhængighedsforhold, personalets kultur, travlhed, uro og kommunikation.

Oplevelse af samtaler under indlæggelsen

Hver fjerde, 24 %, patient svarede ja til, at de havde spørgsmål eller bekymringer, som de ikke fik talt med personalet om.

Udvalgte årsager til, at patienterne (de 24 %) ikke får talt med personalet om deres spørgsmål eller bekymringer, er:

- Manglede viden om sin sygdom eller behandling: 38 % i høj grad, 36 % i nogen grad, 18 % i mindre grad, 8 % slet ikke
- Det virkede som om, at personalet havde travlt: 65 % i høj grad, 15 % i nogen grad, 9 % i mindre grad, 11 % slet ikke
- Man var bange for, at man ville være til besvær: 24 % i høj grad, 24 % i nogen grad, 16 % i mindre grad, 37 % slet ikke

At blive behandlet med respekt og værdighed

74 % af patienterne oplever, at det i høj grad er tilfældet, at personalet samlet set behandler dem med respekt og værdighed. 22 % svarer, at det i nogen grad er tilfældet, mens henholdsvis 3 % og 2 % svarer, at det i mindre grad eller slet ikke er tilfældet.

At blive direkte opfordret til at stille spørgsmål

31 % vurderer, at personalet i høj grad opfordrer dem direkte til at stille spørgsmål, mens 28 % oplever det i nogen grad. 17 % oplever det i mindre grad, og 24 % oplever det slet ikke.

At have mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer

53 % af patienterne angiver, at de i høj grad oplever at have muligheden for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer, mens 28 % i nogen grad oplever det. Henholdsvis 11 % og 8 % angiver, at de i mindre grad eller slet ikke oplever det.

Pårørendes mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer

50 % af patienterne vurderer, at deres pårørende i høj grad har mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer, mens 26 % af patienterne vurderer, at pårørende i nogen grad har mulighed for det. 13 % vurderer, at pårørende i mindre grad har mulighed for det, og 12 % vurderer, at deres pårørende slet ikke har mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer med personalet.

Oplevelse af, om personalet lytter til patienten

61 % af patienterne oplever, at personalet i høj grad lytter til dem, mens 29 % oplever, at det i nogen grad er tilfældet. Modsat oplever 7 % af patienterne, at det i mindre grad er tilfældet, og 4 % oplever, at personalet slet ikke lytter til dem.

Overensstemmelse imellem informationer fra forskelligt personale

49 % af patienterne svarer, at de i høj grad oplever, at der er overensstemmelse mellem informationer, som forskelligt personale giver dem. 28 % oplever, at det i nogen grad er tilfældet, mens 14 % i mindre grad oplever det. Der er 9 %, der slet ikke oplever overensstemmelse imellem informationer fra forskelligt personale.

SUPPLERENDE OPLYSNINGER

Tidligere forsøg og undersøgelser dokumenterer, at patienterne opnår større tilfredshed med deres behandling, når de er aktivt involveret i forløbet. Et forsøg på Gentofte Hospital i år viser, at patienternes valg af behandling blandt andet afhænger af, hvor godt de i forvejen er informeret om fordele og ulemper ved en eventuelt operation. Læs mere på <http://www.patientsikkerhed.dk/nyheder.aspx?logId=7191>